



Risultato 1:

CODICE DELLE COMPETENZE (CODE OF COMPETENCES)

February 28th 2023



CONTENUTI

GLOSSARIO	2
PARTNER DEL PROGETTO	2
1. Le differenze tra le varie organizzazioni del Commercio Equo e Solidale (fair trade) (A1)	3
1.1 La variazione nelle organizzazioni ombrello del commercio equo e solidale	3
2. Esperienze per lo sviluppo dei volontari (A2)	6
2.1 Offerte attuali delle organizzazioni mantello	6
2.2 Miglioramenti desiderati per l'offerta attuale delle organizzazioni 'ombrello'	6
2.3 Conseguenze della mancata modifica dell'offerta	7
2.4 Risultati della ricerca documentale per A2	8
3. Studio comparativo sulle competenze del volontariato nelle pratiche educative non formali europee in Belgio, Italia e Spagna (A3).....	10
3.1 La situazione attuale all'interno delle organizzazioni del commercio equo e solidale partecipanti.....	11
3.2 Le modifiche e i miglioramenti necessari	12
3.3 Linee guida o quadri per la validazione delle competenze acquisite nel volontariato utilizzati/disponibili nei paesi dei partner.....	12
3.4 Conclusione di A3	15
4. Le competenze rilevanti dei volontari di commercio equosolidale.....	16
4.1 Il volontario nuovo ed esperto	16
4.2 Le prospettive e le esperienze degli attuali volontari relative allo sviluppo delle competenze (A4).....	17
5. Le posizioni dei volontari del Commercio Equo e Solidale	20
5.1 Il negozio del 'sogno dell'unicorno'	21
5.2 Tipologie di volontari.....	21
5.3. Ruoli ampliati.....	23
6. Reclutamento di volontari nelle organizzazioni del commercio equo e solidale	28
6.1 I ruoli dei volontari nel Negozio del Commercio Equo e Solidale nel processo di reclutamento	28
6.2 Reclutamento di volontari in altre organizzazioni del terzo settore	29
6.3 Processo di reclutamento.....	33
6.4 Buone pratiche e miglioramenti al reclutamento	34
7. Accoglienza dei volontari (A9)	36
7.1 L'organizzazione dell'accoglienza	36
7.2 Riconoscere e valorizzare il volontariato	42
7.3 Conclusione	43

GLOSSARIO

Nel testo si utilizzano alcune lettere per indicare delle diverse attività/fasi del progetto.

- **A:** Compito da svolgere/documento da completare.
- **C:** Formazione. Una sessione di formazione co-costruita dai partner e talvolta con relatori esterni.
- **M:** incontro di progetto transnazionale. Si tratta di un incontro per tutti i leader del progetto per rafforzare la collaborazione e discutere le varie attività che devono essere implementate.
- **R:** Risultato. Cosa deve essere creato nelle diverse fasi del progetto. Sono stati individuati 3 risultati da raggiungere (R1, R2, R3).
- **WP:** pacchetto di lavoro. Comprende diverse attività progettuali sullo stesso tema.

PARTNER DEL PROGETTO

ALTROMERCATO IMPRESA SOCIALE (AM)

FUNDACIO OXFAM INTERMON (FOI)

OXFAM-MAGASINS DU MONDE (OMM)

ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM – School of Management (RSM)

CSVNET (CSV)

EFA - Equipe di Formatori Associati (EFA)

E.N.T.E.R. GMBH (ENT)



1. Le differenze tra le varie organizzazioni del Commercio Equo e Solidale (fair trade) (A1)

Attraverso un sondaggio rivolto ai nostri partner del Commercio Equo e Solidale è stata creata una mappa delle organizzazioni, evidenziandone somiglianze e differenze.

Domande fondamentali per questa sezione:

- Quali differenze è più importante considerare per il progetto?
- Cosa offrono i negozi del commercio equo e solidale ai volontari?
- Quali sono le posizioni nei confronti del volontariato occasionale, episodico e di terze parti?
- Quali sono i requisiti di ingresso per i volontari?
- Quali sono le posizioni delle organizzazioni nei confronti dell'organizzazione flessibile, dei volontari occasionali – episodici – di terze parti e dei progetti?
- Cosa deve coprire il progetto VOW, quali dovrebbero essere i suoi contenuti per avere un impatto all'interno delle organizzazioni partner e successivamente nei negozi?

1.1 La variazione nelle organizzazioni ombrello del commercio equo e solidale

 OXFAM Magasins du monde		 OXFAM Intermón
Services Umbrella organization to shops	Services Umbrella organization to shops	Services Umbrella organization to shops
Training new volunteers "discover OMDM"	Training on specific topics (sales, management, products)	Train volunteers
Commercial training (twice a year)	Professional staff support the shop	Provide campaign materials
Trainings on specific topics: sales, management, products, fair trade	Create campaign toolkits and resources	Central recruitment services (website, campaigns)
Coordinate and assist local volunteer teams daily	Internal system for placing orders, managing sales	E-learning platform for new volunteers
Organize democratic events/assemblies		Internal platform for documents
Create campaign toolkits and resources		Monthly newsletter
Coordinate Fair Trade town certification process		Physical annual meeting for sharing experiences and teambuilding
Monthly newsletters: Commercial, campaign, fairtrade towns		Host board of volunteers that advises the board of directors
		Internal system for placing orders, managing sales



Services by shops	Services by shops	Services by shops
Sell products	Sell products	Sell products
Fundraising breakfast once a year		Catering
		Cash and carry for independent shops
Other activities by shops	Other activities by shops	Other activities by shops
Events I.e. donut economy exposition	Events I.e. Fast Fashion Protest	Joining activities of other platforms (ngo's or Fair Trade)
Workshops	Campaigning	Campaign events i.e. Ukraine fundraising, International Fair Trade Day, Fashion Revolution week, Rights of immigrants
Stand on market	Education on Fair Trade & Sustainability in schools	Host three campaigns a year
Host 2 campaigns a year (content created with volunteers)		
Shop products	Shop products	Shop products
Food and beverages	Food & beverages	Sustainable fashion Pyjamas, socks, scarfs, bags
Crafts	Fashion	Food Coffee, chocolate, sugar, teas
Art of the table	Natural cosmetics	Bijouterie
Beauty and well-being	Crafts	Nativity sets
Babies and children's products	Jewelry	Natural cosmetics
Gourds	Books	Educative games
Jewelry		Books
Stationary		Frames and boxes
Jewelry		
Clothing, bags, accessories		
Cleaning products		
Seasonal products		
No-waste line (north product)		
Volunteer demographics	Volunteer demographics	Volunteer demographics
Age: 50/70	Age: 54	Age: >50
Starting age: 63	Starting age: ?	Starting age: >50
% under 35: ?	Gender: 87% female	% under 35: 12%
Gender: 85% female	Level of education: ?	Gender: Mostly female
Level of education: University	Political or religious affiliation: ?	Level of education: University
Political or religious affiliation: Left leaning	Avg. hours committed p/w: 5	Political/ religious affiliation: ?
Avg. hours committed p/w: 1	% under 35: ?	Avg. hours committed p/w: 4
Avg. duration: 7,5 years	Avg. duration: ?	Avg. duration of volunteering: 1/4 leaves first year, others about 4

<p>Most sold categories</p> <ul style="list-style-type: none"> Art of the table Jewelry Leather goods Textile Indoor decoration 	<p>Most sold categories</p> <ul style="list-style-type: none"> Chocolate Coffee Brown sugar Tea Cooking ingredients 	<p>Most sold categories</p> <ul style="list-style-type: none"> Pyjamas Socks Coffee Chocolate Sugar
<p>Volunteer positions</p> <p>"Mouvement" positions</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinators DBB unit (welcoming new volunteers) Team meeting leader Representative in general assembly Representative in regional assembly Secretary 	<p>Volunteer positions</p> <ul style="list-style-type: none"> General store personel Communications/event staff Educator Product and supplier manager 	<p>Volunteer positions</p> <ul style="list-style-type: none"> Shop coordinator General shop staff Stock management person
<p>Commercial positions</p> <ul style="list-style-type: none"> General shop personel Shopping window manager Product category manager Store development manager External seller Sorting manager Accounting Relationship manager 	<p>Shop governance roles</p> <ul style="list-style-type: none"> Chair Vice-chair Treasurer Secretary 	<p>Shop governance positions</p> <ul style="list-style-type: none"> Chair Vice-chair Treasurer Secretary Human resources person
<p>Shop governance roles</p> <ul style="list-style-type: none"> President Vice-president Treasurer Board member 		



2. Esperienze per lo sviluppo dei volontari (A2)

2.1 Offerte attuali delle organizzazioni mantello

Altromercato

Fino a prima della pandemia da Covid-19 l'organizzazione ha organizzato momenti di formazione per i volontari. Attualmente Altromercato non organizza corsi di formazione centralizzati.

Fondazione Oxfam Intermon

Non esistono offerte strutturate di risorse per la formazione disponibili online per i volontari spagnoli del commercio equo e solidale, o almeno da parte della FOI. La formazione viene effettuata direttamente all'interno dei negozi. Esiste una piattaforma online che fornisce un pacchetto di apprendimento iniziale di base su Oxfam Intermon e il commercio equo e solidale.

Oxfam-Magasins du Monde

Oxfam-Magasins du Monde offre diverse opportunità di formazione ai propri volontari. I nuovi volontari possono partecipare a una giornata di formazione "Discover Oxfam-Magasins du monde". Questa giornata è divisa in 4 parti: cos'è Oxfam-Magasins du monde, cos'è il commercio equo e solidale, qual è il "percorso" di un prodotto e qual è il processo degli abiti di seconda mano in Oxfam-Magasins du monde.

Oxfam Magasins du Monde organizza anche corsi di formazione per i propri volontari su:

- Presentare e vendere i nostri prodotti
- Formazione sui prodotti (quali sono i prodotti, chi sono i partner...)
- Alla scoperta delle lavorazioni degli abiti usati
- Accogliere e formare nuovi volontari
- Scopri i nostri strumenti pedagogici
- Il "climatefresk" pedagogico (<https://climatefresk.org/>)
- Scopri l'Open Food Network (<https://openfoodnetwork.be/>)
- Gli eventi Oxfam Breakfast, organizzati ogni anno a novembre, sono anche un modo per i belgi di conoscere meglio il commercio equo e solidale.

2.2 Miglioramenti desiderati per l'offerta attuale delle organizzazioni 'ombrello'

Altromercato

- Coinvolgere i volontari fin dall'inizio e coinvolgerli continuamente.
- Creare infrastrutture di formazione, soprattutto per i nuovi volontari, per sviluppare le loro competenze e conoscenze.

- Sarebbe molto utile facilitare esperienze come ad esempio visitare un produttore (in Italia) o organizzare incontri online con produttori all'estero.

Fondazione Oxfam Intermon

- Creare un'offerta comune per tutti i volontari del Commercio Equo e Solidale relativa ai concetti generali del Commercio Equo e Solidale e agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.
- Questa offerta dovrebbe consistere in risorse altamente visive, accessibili e concise.

Oxfam Magasins du Monde

- Affrontare il divario digitale attraverso una maggiore formazione IT, che affronti la resistenza al cambiamento di alcuni volontari.
- Rafforzare la fiducia in sé stessi affinché possano diffondere i messaggi del commercio equo e solidale. Tieni presente durante qualsiasi sviluppo che il volontariato dovrebbe rimanere una fonte di soddisfazione.

2.3 Conseguenze della mancata modifica dell'offerta

Altromercato

- Difficoltà nel mantenere l'attività dei negozi a causa della mancanza di reclutamento di volontari in tutte le fasce d'età, ma soprattutto tra i più giovani.
- Le organizzazioni del Commercio Equo e Solidale spesso si affidano al volontariato, molte cooperative e associazioni aderenti ad Altromercato gestiscono i negozi con il supporto di volontari (di solito "vecchi" volontari). È essenziale sviluppare nuovi modelli e nuove offerte per aumentare il numero di volontari, soprattutto giovani, altrimenti quando gli attuali volontari diventeranno troppo vecchi per gestire i negozi o decideranno di smettere di fare volontariato per diversi motivi, l'organizzazione del Commercio Equo e Solidale avrà gravi difficoltà. nel portare avanti le loro attività.

Fondazione Oxfam Intermon

- Una perdita di forza del movimento del Commercio Equo e Solidale poiché i principali spazi di consapevolezza (i negozi del mondo) perderanno la capacità di cambiare le abitudini di consumo.
- Anche per il fatto di non riuscire a portare il commercio equo e solidale nelle scuole, nelle università, nei mercatini, nelle parrocchie...e di non renderlo visibile come un'opzione di consumo etico.

Oxfam Magasins du Monde

- Se le organizzazioni del commercio equo e solidale non considerano l'evoluzione della società e il modo in cui si evolve il volontariato, c'è il rischio di non adattarsi alle realtà e ai bisogni della società. Se le organizzazioni non apportano cambiamenti regolari, la loro offerta di sviluppo potrebbe non interessare una varietà di persone.

2.4 Risultati della ricerca documentale per A2

A ciascun partner del commercio equo e solidale e a Rotterdam School of Management (RSM) è stato chiesto di svolgere ricerche documentali per cercare di trovare esperienze/risorse di sviluppo rilevanti per i volontari. In totale sono state trovate 35 risorse. Le risorse si concentrano principalmente sulla conoscenza, in particolare sugli aspetti fondamentali del commercio equo e solidale, ovvero etichette, attori, impatto, o su questioni di sostenibilità rilevanti ma più generali, ad esempio crisi climatica e povertà. Sono state trovate anche risorse che introducono gli Obiettivi di sviluppo sostenibile. In rari casi, le risorse si concentrano sullo sviluppo delle competenze, ad esempio su come effettuare appalti etici, certificazione delle competenze, capacità di advocacy o visual merchandising.

- **La settimana del commercio equo e solidale**

Ogni anno in Belgio viene organizzata la “Settimana del commercio equo e solidale”. Per dieci giorni, tante diverse attività legate al commercio equo e solidale con l'obiettivo di sensibilizzare la comunità sui temi della sostenibilità. Oxfam-Magasins du Monde collabora abitualmente a questo evento per proporre diverse attività legate alla loro campagna dell'anno.

Gruppo target: chiunque sia interessato.

Collegamento: <https://semaineducommerceequitable.be/>

- **Laboratorio del World Café**

Il workshop World Café è stato sviluppato dal Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation (CPCP) per introdurre il commercio equo e solidale come alternativa al commercio internazionale convenzionale. È un modo per scoprire le fasi della filiera produttiva, i diversi attori e gli impatti positivi del commercio equo e solidale. Questo workshop è un modo per informarsi sul consumo sostenibile e pensare in modo critico al consumo di oggi.

Gruppo target: studenti delle scuole secondarie

Link: <http://www.cpcp.be/formations/world-cafe/>

- **Giovani sostenitori del commercio equo e solidale**

L'Ufficio per la difesa del commercio equo e solidale ha sviluppato corsi di formazione per i giovani che desiderano acquisire competenze di difesa nel campo del commercio equo e solidale. Nella descrizione della domanda per questa formazione, si afferma che i giovani acquisiranno “*Conoscenze e strumenti per comprendere il consumo e la produzione sostenibili, il commercio equo e solidale, le catene di approvvigionamento (alimentare, tessile, elettronica), il commercio e la giustizia climatica e la giustizia sociale*”. *transizione ecologica responsabile*».

Gruppo target: 18-30 anni

Collegamento: <https://fairtrade-advocacy.org/1-individual-applicants-participate-in-the-first-young-Fair-Trade-academy/>

- **Federazione belga del commercio equo e solidale**

La Federazione belga del commercio equo e solidale offre diversi supporti online per saperne di più sul commercio equo e solidale. Hanno creato diversi webinar e un rapporto. Tutte le informazioni sulle diverse opportunità formative sono state aggiunte al foglio Excel.

Gruppo target: chiunque sia interessato

Link: <http://www.bftf.be/fr/>

- **Associazione di vendita al dettaglio di beneficenza**

Nel Regno Unito, i negozi di beneficenza sono un punto fermo. L'associazione di vendita al dettaglio di beneficenza ha creato un archivio di corsi che coprono un'ampia gamma di aspetti della vendita al dettaglio, come il funzionamento di una cassa e il visual merchandising e aspetti unici della vendita al dettaglio di beneficenza come l'uso dei social media per i negozi di beneficenza. I loro corsi si concentrano su una combinazione di conoscenze e sviluppo di competenze. Offrono corsi per ogni aspetto funzionale dell'organizzazione.

Gruppo target: volontari dei negozi di beneficenza al dettaglio a tutti i livelli

Collegamento: <https://charityretaillearning.com/learn>

- **Quota equa**

Questa piattaforma di e-learning si propone come la prima dedicata al commercio equo e solidale. Con moduli gratuiti incentrati sull'introduzione del commercio equo e solidale, su questioni di gestione e leadership, sull'insegnamento del commercio equo e solidale e altro ancora. Soprattutto il "look and feeling" e la struttura di questa piattaforma la rendono un esempio interessante di qualcosa che potrebbe essere sviluppato nel contesto di questo progetto. Tuttavia i contenuti sono un po' generici.

Gruppo target: imprenditori, autorità locali, studenti, insegnanti e cittadini interessati al commercio equo e solidale

Link: <https://fairsharetraining.eu/>

- **Vol+**

Un programma che certifica le competenze che le persone sviluppano partecipando al lavoro volontario. Distingue 5 livelli di sviluppo: 1) principiante 2) apprendista 3) competente 4) avanzato e 5) esperto. Certifica le seguenti competenze: analisi e problem solving, leadership di iniziativa, lavoro di squadra, comunicazione interpersonale, pianificazione e organizzazione, iniziativa e autogoverno, flessibilità e innovazione. Il processo di certificazione delle competenze presso Vol+ è allineato alle Linee guida europee per la convalida dell'apprendimento non formale e informale:

<https://www.cedefop.europa.eu/en/publications/4054>

Link: <https://plataformavoluntariado.org/vol-plus/> <https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2022/02/vol-dittico-imprenta-eng-vf.pdf>

3. Studio comparativo sulle competenze del volontariato nelle pratiche educative non formali europee in Belgio, Italia e Spagna (A3)

In questo capitolo studieremo l'ecosistema di validazione concentrandoci sul volontariato nei negozi del commercio equo e solidale in Europa. I tre partner del Commercio Equo e Solidale sono stati invitati a fornire un quadro completo dello stato dell'arte della validazione del Commercio Equo e Solidale a livello nazionale. Questa attività mira a identificare i seguenti aspetti della validazione delle competenze del volontario:

- **Linee guida per la validazione** a livello europeo e nazionale
- **Metodologie di validazione:** quadro strategico generale per consentire la validazione
- **Strumenti di validazione:** strumenti e procedure per identificare, documentare e valutare abilità/competenze
- **Le azioni necessarie per promuovere la validazione** all'interno delle associazioni del Commercio Equo e Solidale e all'interno dei volontari in esse coinvolti.

Cos'è la validazione?

Secondo il CEDEFOP, la validazione dei risultati dell'apprendimento è la conferma da parte di un organismo competente che i risultati dell'apprendimento (conoscenze, abilità e/o competenze) acquisiti da un individuo in un contesto formale, non formale o informale sono stati valutati rispetto a criteri predefiniti e sono conformi ai requisiti di uno standard di validazione. La convalida porta tipicamente alla certificazione (Glossario, [CEDEFOP](#)). A livello europeo il documento principale è la pubblicazione del CEDEFOP [Linee guida europee per la validazione dell'apprendimento non formale e informale](#). Questo documento sottolinea i principali passaggi e gli standard di qualità per la validazione, tuttavia in Europa le Linee Guida sono state interpretate in molti modi diversi attraverso diversi progetti portati avanti da autorità pubbliche, terzo settore o organizzazioni for-profit.

Il questionario A2

Le seguenti informazioni sono state raccolte attraverso un questionario di 7 domande a cui hanno risposto i partner del commercio equo e solidale del progetto VOW da aprile a giugno 2022.

Domande sulla situazione attuale

1. Come viene attualmente gestita la convalida delle competenze dei volontari all'interno del movimento per il commercio equo e solidale del vostro paese (a livello di organizzazione ombrello e di negozio)? Se applicabile, come si presenta il quadro delle competenze?
2. Dove ritieni che manchino l'attuale politica e le offerte sulla convalida delle competenze dei volontari?
3. Perché è importante apportare modifiche e miglioramenti alle politiche e alle offerte? Quali sarebbero le conseguenze se non si apportassero modifiche?



Domande di ricerca a tavolino

4. Si prega di inserire collegamenti e linee guida sui dati o quadri per la convalida delle competenze acquisite nel volontariato utilizzate/disponibili nel proprio paese (potrebbero anche far parte di un progetto dell'UE). Inserisci link e dati
5. Quali quadri di competenze sono disponibili per i volontari nel tuo paese?
6. Qual è il quadro giuridico che regola la convalida delle competenze/abilità non formali e informali nel vostro paese?
7. Quali sono le metodologie e gli strumenti per la validazione delle competenze dei volontari disponibili nel vostro Paese?

3.1 La situazione attuale all'interno delle organizzazioni del commercio equo e solidale partecipanti

La convalida delle competenze del volontariato all'interno del paese dei partner e nel movimento del commercio equo e solidale

Il partner belga Oxfam-Magasins du Monde **non dispone di un quadro di validazione delle competenze** in uso. Esiste un documento chiamato “ [Plan dynamique des bénévoles](#) ” che spiega i diversi ruoli e le aspettative che Oxfam-Magasins du monde ha per ciascun ruolo. Tutti i volontari hanno accesso a questo documento e sono tenuti a leggerlo.

In Italia la validazione delle competenze del volontario **non è responsabilità di Altromercato**. Esiste una validazione per i tirocini curriculari degli studenti delle scuole o delle università ma non è sistematica ed è legata a convenzioni specifiche con scuole e università.

Stessa situazione in Spagna dove la validazione delle **competenze del volontario non è ufficialmente sviluppata**. Esiste un programma di convalida in Spagna che deriva dalla [Piattaforma spagnola del volontariato](#) , che potrebbe rivelarsi utile per il movimento del commercio equo e solidale. Ci sono due piattaforme regionali di volontariato che lo hanno sviluppato un po' senza grande successo: l'Aragona e la Catalogna.

Cosa manca?

I partner concordano nel dire che **ciò che esiste adesso riguarda più le aspettative legate ad una posizione nel team di volontariato**. Oxfam-Magasins du Monde, ad esempio, preferisce parlare di valorizzazione invece che di validazione delle competenze. Inoltre, ritengono che “non vi sia alcun senso di carenza nella nostra attuale politica sulla convalida delle competenze”. In Italia fino ad oggi le competenze acquisite nel volontariato sono considerate importanti solo in alcuni casi e molti **volontari impegnati nel commercio equo e solidale non sentono il bisogno di riconoscimento** delle competenze acquisite. **Il partner spagnolo (FOI) sottolinea la mancanza di conoscenza dell'argomento**. Ci vorrà del tempo per svilupparlo nel Paese e sarebbe più popolare se fosse più apprezzato, ad esempio, dai datori di lavoro. Il numero di certificati rilasciati dimostra che **le iniziative intraprese finora non hanno avuto molto successo in Spagna**.



L'idea generale è che questo tipo di certificazione sia più utile per i giovani volontari o per chi cerca lavoro e meno per gli anziani e coloro che non cercano lavoro.

3.2 Le modifiche e i miglioramenti necessari

In questa fase **Oxfam-Magasins du Monde** preferisce lavorare sulla valorizzazione/riconoscimento dei volontari. Ciò che è molto importante per loro è che ogni volontario conosca chiaramente i compiti che ci si aspetta da lui/lei, questa è la condizione preliminare e più importante. Se così non fosse, potrebbe disturbare la buona organizzazione delle squadre. Inoltre, la convalida non è espressa come una necessità per gli attuali volontari di Oxfam-Magasins du Monde

AltroMercato in Italia si concentra sulla necessità di coinvolgere più giovani come volontari nel commercio equo e solidale. In tal caso la validazione diventerebbe essenziale per riconoscere il servizio che svolgono e le competenze che apprendono. In questo modo il volontariato diventa importante per la crescita professionale. In Spagna **Oxfam Intermon** si concentra sulla comunicazione e sulla consapevolezza riguardo alla validazione, al fine di realizzare il potenziale di tali programmi di validazione suggeriti.

3.3 Linee guida o quadri per la validazione delle competenze acquisite nel volontariato utilizzati/disponibili nei paesi dei partner.

Belgio

Esiste **un quadro/linee guida nazionali per la validazione delle competenze nel volontariato in Belgio**. Un modo per convalidare le competenze acquisite attraverso il volontariato sarebbe attraverso il processo di “[Validazione delle competenze](#)”. Si tratta di un processo volto a far convalidare dallo Stato le competenze acquisite attraverso esperienze diverse dall'istruzione formale, principalmente per poter ottenere un lavoro. Questo processo non è diretto a convalidare le competenze acquisite esclusivamente attraverso il volontariato. *Altri strumenti sviluppati da partner privati e dal settore no-profit sono:*

- **CECI**

L'organizzazione no-profit ULB - Engagée ha creato un certificato di “impegno dei cittadini” (CECI). Questo certificato mira a valorizzare l'impegno degli studenti durante i loro studi. Si compone di moduli teorici online, incontri mensili con altri studenti che seguono il programma e uno stage di 150 ore in un'organizzazione no-profit. Gli studenti che superano il corso ricevono 10 ECTS extracurricolari (l'equivalente di 2 corsi). Questo certificato è abbastanza nuovo poiché è stato lanciato nel 2021.

Gruppo target: Studenti ULB

Link: <https://engagee.ulb.be/ceci/?msclkid=a069523bd06211eca96c08ce7817a4ba>

- **Requapass**



Si tratta di un progetto Interreg (2018-2021) tra Francia e Belgio che mira a riconoscere meglio le competenze acquisite attraverso un'esperienza di volontariato.

Gruppo target: volontari generalmente

Link: <https://requapass.eu/page-1-0-0.html>

- **Scout Leader Skills**

Il movimento scout è molto attivo in Belgio. Hanno creato uno strumento rivolto ai leader scout per aiutarli a determinare le diverse competenze acquisite attraverso il loro volontariato e come utilizzarle per progetti personali e professionali. Queste competenze sono legate solo alle soft skills.

Gruppo target: leader scout

Link: <https://scoutleaderskills.lesscouts.be/fr/home>

Italia

Il processo di costruzione del Sistema Nazionale di Certificazione delle Competenze è iniziato nel 2012 e il Decreto 13/2013 ha progettato il sistema nazionale e completo in quanto copre tutta la gamma di qualifiche dall'istruzione, all'istruzione superiore, all'IFP e anche quelle con valore legale.

L'autorità istituzionale responsabile dell'attuazione del sistema è il Comitato Tecnico Nazionale guidato dal Ministero del Lavoro e dal Ministero dell'Istruzione e composto da tutte le Autorità di Qualificazione. Nel gennaio 2018 è entrato in vigore il Decreto Nazionale relativo al Quadro Nazionale delle Qualifiche. Questo Decreto pubblicato l'8 gennaio 2018 prevede l'istituzione del Quadro Nazionale delle Qualifiche (NQF) secondo la Raccomandazione sul Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF). Definisce un chiaro insieme comune di descrittori per gli otto livelli di qualifica identificando il tipo di conoscenze e abilità. Il Decreto struttura le procedure per referenziare ogni qualifica al Quadro attraverso il Punto Nazionale di Coordinamento EQF istituito presso l'ANPAL (Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro) e con la valutazione indipendente dell'Inapp. Finora in Italia non esiste un quadro comune per le competenze trasversali acquisite nel volontariato.

Altri strumenti sviluppati da partner privati e dal settore no-profit sono:

- **LEVER UP**

È un modello creato per aiutare le persone a valorizzare le competenze trasversali acquisite svolgendo attività di volontariato e altre attività di beneficio alla comunità e alla società. È stato progettato sulla base della Validazione dell'Apprendimento Progressivo (VPL) grazie all'esperienza dei partner che partecipano al "progetto LEVER – Modellare l'apprendimento informale e le competenze trasversali acquisite attraverso l'esperienza di volontariato per aumentare l'occupazione e la mobilità dei cittadini".

Gruppo target: tutti i tipi di volontari

Link: <http://www.leverproject.eu/>

- **DYVO - Tecnologie digitali per la validazione delle competenze dei giovani volontari**



Il progetto contribuisce a facilitare e innovare il riconoscimento e la validazione delle competenze acquisite attraverso l'apprendimento non formale e informale nel campo del volontariato giovanile. L'obiettivo principale è quello di migliorare l'occupabilità e la partecipazione sociale dei giovani, nonché la qualità del lavoro svolto dalle organizzazioni giovanili/di volontariato.

Gruppo target: giovani volontari

Link: https://dyvo.eu/it/_about/

Spagna

Il riconoscimento delle abilità acquisite attraverso l'apprendimento non formale e informale avviene a livello regionale. Questo processo è iniziato a livello istituzionale con il Regio Decreto 1224/2009, del 17 luglio 2009, di riconoscimento delle competenze professionali acquisite attraverso l'esperienza lavorativa ([Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio](#)). Nel primo articolo del presente decreto sono stabiliti i requisiti e le procedure per il riconoscimento e la valutazione delle competenze professionali acquisite attraverso l'istruzione non formale o l'esperienza lavorativa. Nel presente decreto sono compresi anche gli effetti della valutazione e del riconoscimento. Questa legge stabilisce i requisiti per beneficiare del riconoscimento delle competenze acquisite nell'istruzione e nel lavoro non formale. Tali requisiti sono legati all'età, all'esperienza lavorativa, al livello di istruzione e alla nazionalità. Questo decreto menziona anche la creazione di un piano di valutazione e monitoraggio per rivedere la qualità, l'efficienza e l'impatto di questi decreti. Il piano dovrebbe essere sviluppato dall'Amministrazione Generale dello Stato, dalle regioni autonome e dal Consiglio Generale per la Formazione Professionale ([Consejo General de la Formación Profesional](#)). I dati delle regioni autonome saranno utilizzati dall'Amministrazione Generale dello Stato per sviluppare il piano. Infine, è prevista una relazione annuale con eventuali miglioramenti inviata al Consiglio Generale per la Formazione Professionale. Non esistono meccanismi specifici per riconoscere le competenze dei volontari a livello nazionale.

Altri strumenti sviluppati da partner privati e dal settore no-profit sono:

- **VolPlus**

È il programma di certificazione della piattaforma del Volontariato spagnolo. La convalida delle competenze del volontario ha 3 obiettivi: (1) riconoscere l'impatto del volontariato sullo sviluppo delle competenze, (2) rendere visibile che la pratica del volontariato promuove l'apprendimento e lo sviluppo delle competenze professionali, (3) migliorare l'occupabilità dei volontari. Per aderire al programma, l'organizzazione di volontari deve aderire al programma VOL+. Il programma VOL+ ha alcune persone (volontari e personale professionale) che hanno il compito di confermare le competenze dei volontari.

Destinatari: volontari

Link: <https://plataformavoluntariado.org/vol-plus/>

- **Reconoce**

Si tratta di un progetto di certificazione specifico per organizzazioni di volontariato giovanile (Scout, Don Bosco) e/o specifico per il tempo libero. Fanno parte della rete 1.512 volontari. 307 richieste di validazione delle competenze evase.

Destinatari: tutte le tipologie di volontari

Link: <https://reconoce.org/>

- **Talante solidario**

Si tratta di una piattaforma online per la formazione e la certificazione delle competenze trasversali, rivolta ai volontari delle organizzazioni sociali per migliorare l'impatto della loro azione di solidarietà. È strutturato attorno a 10 competenze chiave con tre tipi di contenuti. Per iscriversi alla piattaforma online è prerequisite essere volontario in un'organizzazione sociale, poiché è la formazione sul campo che consente l'acquisizione e lo sviluppo delle competenze. Le organizzazioni sociali possono aderire al programma attraverso un accordo con Talante Solidario. Questa iniziativa è stata sviluppata dall'Università di Murcia. Fino al 2019, più di 100 persone hanno aderito a questo programma.

Destinatari: tutte le tipologie di volontari

Link: <https://talantesolidario.org/>

3.4 Conclusione di A3

I risultati di questa attività indicano che la convalida delle competenze acquisite attraverso il volontariato nel movimento del commercio equo e solidale è ancora agli inizi. Le tre organizzazioni intervistate riconoscono l'importanza e il valore del volontariato, ma non vedono il processo di validazione come una priorità.

C'è una certa reticenza da parte di parti delle organizzazioni di volontariato a presentare le proprie attività come una crescita personale e professionale poiché pensano che ciò potrebbe ridurre il valore della gratuità e riportare il volontariato ad una dimensione di logica commerciale. Un altro ostacolo che rende la certificazione delle competenze un processo difficile in questo contesto è l'eccessiva burocratizzazione di questa procedura, spesso gestita in modo centralizzato dalle autorità nazionali o regionali. La burocratizzazione può spaventare gli operatori sociali e i volontari, soprattutto in Italia.

Infine, i partner ritengono che la convalida delle competenze sia un argomento riservato ai volontari più giovani e/o in cerca di lavoro e meno a coloro che non cercano lavoro o sono pensionati, sebbene siano aperti a vedere la cosa in modo diverso.

Partendo dai risultati raccolti e dalla discussione tenutasi a Rotterdam durante il LTTA (C1) possiamo definire la seguente conclusione:

- *In questa fase la convalida non è una priorità per le organizzazioni del commercio equo e solidale. Prima di questo passaggio, è importante definire i profili e i ruoli dei volontari. La validazione dovrebbe essere presa in considerazione per gli sviluppi futuri.*
- *manca la comprensione di come sarebbe la convalida all'interno delle organizzazioni e per i volontari. d'altra parte, l'organizzazione del commercio equo e solidale ha affermato che dovrebbero attirare più giovani. Offrire la validazione potrebbe essere uno strumento per questo scopo; Il concetto utilizzato dall'organizzazione del commercio equo e solidale è "valorizzazione", ovvero l'idea più ampia di dare valore e premiare l'attività di volontariato, la convalida potrebbe esserne un aspetto. Tuttavia, nessuna*

delle organizzazioni del commercio equo e solidale ha già integrato la validazione nel proprio approccio di valorizzazione.

4. Le competenze rilevanti dei volontari di commercio equosolidale

Nell'ambito delle attività di ricerca condotte A1/A4, questo argomento è stato principalmente trattato in A4. I focus group organizzati con gli attuali volontari ci hanno permesso di comprendere quali competenze sono state sviluppate durante il volontariato per il commercio equosolidale e quali non lo erano state, ma desiderate.

Durante il C1, il consorzio ha prestato attenzione alla definizione delle competenze necessarie per i volontari di commercio equosolidale.

Il consorzio ha concordato di inquadrare le competenze in base a ciò che è necessario per diventare volontario e a ciò che può essere appreso durante il volontariato.

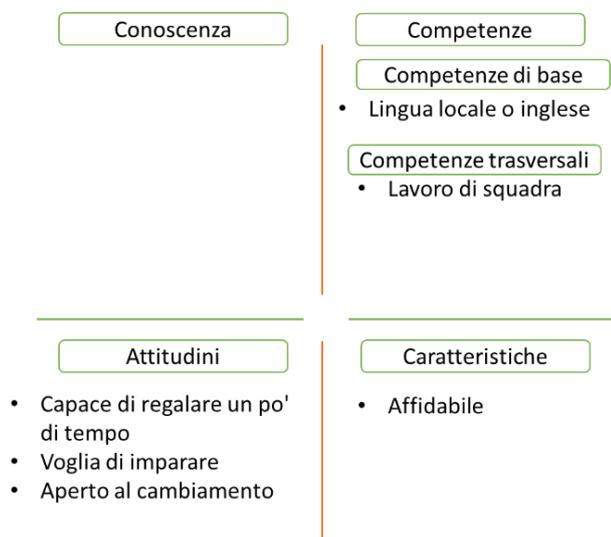
Domande centrali del consorzio

- Qual è il punto di partenza: i bisogni della nostra organizzazione o quelli dei volontari?
- Quali sono i requisiti implicitamente intrecciati nella strategia di reclutamento? Come vengono attualmente selezionati i volontari? Dalle loro competenze o come possono crescere?
- Quali sono le competenze di base che tutti i volontari devono avere?
- In che modo il progetto copre le differenze tra soft skills e hard skills?
- Qual è l'elemento fondamentale che influenza la capacità di promuovere o meno il commercio equo e solidale? (tradizione, epoca, scala politica)

4.1 Il volontario nuovo ed esperto

Durante la formazione C1, i partner del consorzio hanno creato profili descrittivi che indicano sia i requisiti minimi che il profilo atteso di un volontario esperto.

Il nuovo volontario



Il volontario esperto



4.2 Le prospettive e le esperienze degli attuali volontari relative allo sviluppo delle competenze (A4)

Questa parte del rapporto è stata creata attraverso discussioni di gruppo con volontari attivi di tutti e tre i partner del commercio equo e solidale (Altromercato, Oxfam-Magasins du Monde e Fundacio Oxfam Intermon). Queste discussioni di gruppo sono state condotte attraverso un protocollo creato dal team della Rotterdam School of Management. Hanno trattato più argomenti di quelli mostrati qui, che sono meno utili per il WP1 e forse utili per altri WP.

Nella tabella che segue è mostrato un elenco di competenze che gli attuali volontari hanno spiegato di aver sviluppato attraverso il loro lavoro di volontariato, di ritenere che dovrebbero essere sviluppate di più, e la terza colonna rappresenta quelle competenze implicite ma non direttamente menzionate dai volontari.

Abilità	Sviluppato	Desiderato	Dedotto
Campagna			
Capacità di gestione della campagna	✓		
Sviluppo di progetti educativi	✓		

Gestione di eventi	✓	✗	
Analisi dei dati	✓		
Gestire i volontari della campagna online			⊖
Negozio			
Abilità nella vendita in negozio	✓		
Competenze di vendita esterna		✗	
Coordinamento delle persone	✓	✗	
Coordinare gruppi di lavoro/progetto			⊖
Cassiere	✓		
Conoscenza delle operazioni di negozio	✓		
Dialogo costruttivo con i clienti	✓		
Competenze del cliente (servizio).	✓		
Conoscenza della logistica	✓		
Competenze didattiche	✓		
Comunicazione esterna		✗	
Organizzazione simultanea di volontari tradizionali ed episodici			⊖
Pianificazione e programmazione flessibili			⊖
Competenze di onboarding, secondo desideri e attitudini			⊖
Competenze di reclutamento			⊖
Motivare i volontari a diventare attivi/venditori/ambasciatori			⊖

Capacità di adottare nuove modalità di lavoro			—
Organizzare collaborazioni			—
Guidare gli stagisti			—
Commercio equo e solidale			
Conoscenza dei processi produttivi	✓	✗	
Conoscenza del Sud del mondo	✓		
Conoscenza del consumo	✓		
Conoscenza delle relazioni commerciali	✓		
Conoscenza delle economie/realità economiche	✓		
Conoscenza delle cooperative	✓		
Abilità interpersonali			
Accettazione degli altri	✓		
Autonomia	✓		
Capacità di relazionarsi con gli altri	✓		
Adattabilità	✓		
Risoluzione dei problemi	✓		
Lavoro di squadra	✓		—
Abilità sociali – con nuovi gruppi	✓		
Empatia	✓		
Accogliente	✓		—

Tolleranza	✓		
Creatività	✓		
Comunicazione			
Comunicare il commercio equo e solidale	✓	✗	
Discutere per problemi	✓		
Condividere la conoscenza	✓		
Discorso pubblico	✓		
Usa un linguaggio appropriato	✓	✗	
Ascoltando	✓	✗	
Essere in grado di comunicare e relazionarsi con il mondo della vita dei volontari più giovani e più anziani			⊖
Parlare agli interessi degli altri			⊖
Altro			
Potenziamento digitale	✓		

5. Le posizioni dei volontari del Commercio Equo e Solidale

Durante la ricerca di A1. È stato somministrato un questionario e sono state condotte interviste con i partner di commercio equosolidale per comprendere le differenze organizzative tra i partner.

Principali domande attuali per il consorzio:

- Quali posizioni sono adatte per essere ricoperte da volontari episodici?

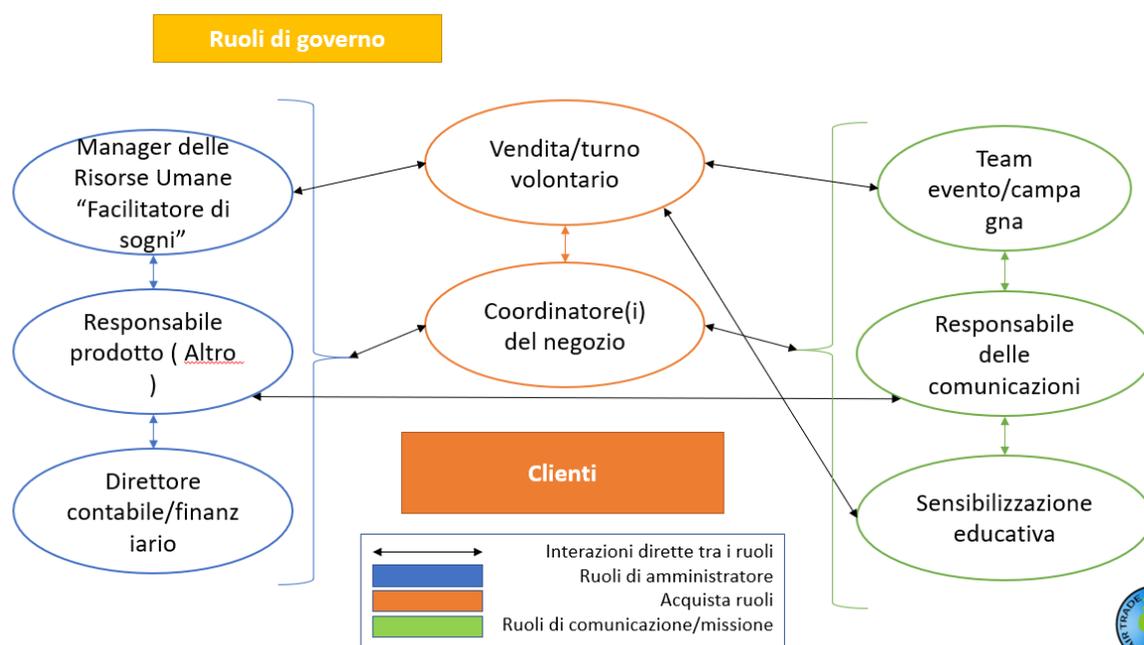


- Quali compiti concreti possono essere resi episodici?
- Definire alcune delle posizioni entry level
- Le posizioni sono il punto di partenza? O si tratta di abilità/atteggiamenti?
- Il volontariato aziendale può rientrare nel volontariato oppure no?

5.1 Il negozio del ‘sogno dell’unicorno’

Durante un workshop C1, ai partner è stato chiesto di pensare a quale potrebbe essere il negozio/team ideale, portando alle seguenti posizioni e connessioni:

Il negozio del commercio equo e solidale



Questa organizzazione provvisoria del negozio è un modello funzionale su cui i partner possono concordare e può essere utilizzato per parlare delle diverse realtà che si vedono nei negozi. Non riflette la realtà attuale di ogni negozio, né è ciò che ci si aspetta dai negozi.

5.2 Tipologie di volontari

Inoltre, il consorzio ha pensato ai profili dei volontari. Non si tratta di posizioni concrete, ma di tipologie di volontari, distinguibili per diverse caratteristiche.

Si distinguono due tipi **regolarità del loro contributo**:

Volontari a progetto o saltuari

Contribuisce quando può, il che non avviene regolarmente e spesso non per lunghi periodi di tempo. È motivato a prescindere. Spesso è un volontario più giovane con

Volontario con turni regolari

Un collaboratore regolare e affidabile del tempo. Affidabile per il ritiro dei turni del negozio. Spesso questi volontari hanno molto tempo libero e sono anziani.

E altri due tipi si distinguono per il loro **atteggiamento mentre lavorano in bottega**.

Venditore

Si concentra sul mantenimento del funzionamento del negozio.

Storyteller

È focalizzato nel trasmettere i valori di commercio equosolidale.

Holistic volunteer

Può combinare la gestione del negozio e trasmettere i valori di commercio equosolidale mentre lo fa.

5.3. Ruoli ampliati

Ogni ruolo descritto come parte del negozio dei sogni degli unicorni è stato ampliato durante il C1, con una distinzione tra conoscenze, abilità (soft e hard), attitudini e caratteristiche. Gli elementi in questi ruoli sono da considerarsi aggiuntivi rispetto ai profili del “nuovo volontario” e del “volontario esperto” menzionati al punto 5.2. I profili risultanti sono il prodotto dei profili presentati dai vari partner del commercio equo e solidale.

Personale generale del negozio

Conoscenza

- Conoscenza di base del commercio equo e solidale

Competenze

Competenze di base

- Abilità di conteggio di base
- Utilizzo dei registratori di cassa
- Decorazione della finestra
- Esposizione del prodotto
- Commerciale
- Narrativa

Competenze trasversali

- Benvenuto ai nuovi volontari (atmosfera)

Attitudini

- Disposti sia a vendere che a raccontare la storia del commercio equo e solidale

Caratteristiche

- Cortesia
- Empatia
- La persona della gente

Coordinatore del negozio

Conoscenza

- Conoscenza approfondita dei prodotti e dei processi del commercio equo e solidale
- Conoscenza approfondita del negozio del commercio equo e solidale
- Esigenze dei volontari

Attitudini

- Molto interessato agli sviluppi del commercio equo e solidale

Competenze

Competenze di base

- Risoluzione dei problemi
- Gestione dei conflitti
- Il processo decisionale
- Accoglienza dei volontari (processo)
- Lingua locale

Competenze trasversali

- Organizzazione
- Creare un ambiente di lavoro sicuro
- Comunicazione con la squadra
- Creatività

Caratteristiche

- Decisivo



Responsabile finanziario

Conoscenza

- Conoscenza approfondita dell'organizzazione finanziaria del negozio
- Conoscenze generali di finanza etica

Attitudini

Competenze

Competenze di base

- Contabilità di base
- Lingua locale
- Analisi dell'andamento finanziario
- Previsioni finanziarie

Competenze trasversali

- Comunicare con la squadra
- Altamente organizzato
- Mantenere il rapporto con l'ombrello

Caratteristiche



Responsabile del prodotto

Conoscenza

- Conoscenza approfondita del commercio equo e solidale
- Conoscenza logistica
- Ciclo di vita del prodotto

Competenze

Competenze di base

- Software per l'acquisto di prodotti
- Andamento e previsione delle vendite
- Lingua locale e inglese
- Commerciale

Competenze trasversali

- Organizzazione
- Decisivo
- Comunicare con la squadra
- Aperto all'ascolto
- Gestione delle relazioni
- Risposta rapida alle situazioni

Attitudini

- Altamente interessati allo sviluppo del commercio equo e solidale

Caratteristiche

- Decisivo



Manager delle Risorse Umane

Conoscenza

- Esigenze dei volontari

Competenze

Competenze di base

- Lingua locale
- Risorse umane

Competenze trasversali

- Ascoltando
- Risoluzione del conflitto
- Capire le persone
- Problem solver

Attitudini

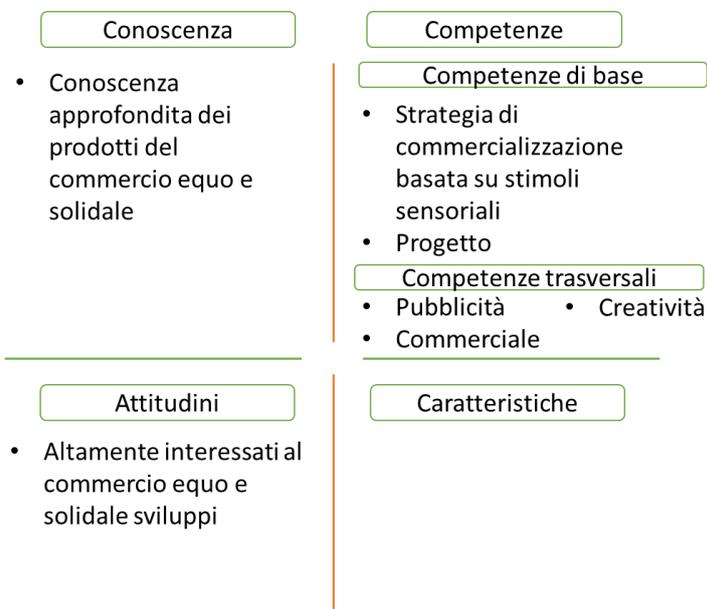
- Apertura
- Capacità di instaurare un'atmosfera di fiducia

Caratteristiche

- Persona accogliente con le altre persone
- Pazienza



Visual del prodotto



Educatore



Responsabile della campagna

Conoscenza

- Conoscenza approfondita del commercio equo e solidale
- Consapevole delle campagne esistenti

Competenze

Competenze di base

- Organizzare eventi
- Mezzi sociali

Competenze trasversali

- Creatività
- Rete
- Narrativa

Attitudini

- Altamente interessati allo sviluppo del commercio equo e solidale

Caratteristiche

- Persona persone
- Assertività
- Curiosità



Responsabile delle comunicazioni

Conoscenza

- Conoscenza approfondita del commercio equo e solidale
- Consapevolezza delle campagne esistenti

Competenze

Competenze di base

- Reclutamento volontari
- Mezzi sociali
- Creazione di contenuti
- Progettazione visiva
- Marchio

Competenze trasversali

- Condivisione di informazioni/conoscenze
- Rete
- Organizzazione
- Creatività

Attitudini

- Apertura al mondo esterno
- Altamente interessati allo sviluppo del commercio equo e solidale

Caratteristiche

- Decisivo



6. Reclutamento di volontari nelle organizzazioni del commercio equo e solidale

Dopo la prima parte di R1, in cui abbiamo concordato ruoli di volontari comuni e specifici nelle organizzazioni del commercio equo e solidale, stiamo ora esplorando il processo di reclutamento dei volontari.

La presente ricerca si è concentrata da un lato sul processo di reclutamento all'interno dei partner del commercio equo e solidale e, dall'altro, sul processo di reclutamento in altre organizzazioni del commercio equo e solidale dell'Unione Europea.

Queste altre organizzazioni del commercio equo e solidale dell'UE provengono da Francia, Polonia, Germania, Danimarca, Paesi Bassi e Austria. Il denominatore comune per tutti loro è che lavorano tutti con volontari.

Queste sono le organizzazioni che hanno collaborato a questa ricerca:

1. [Artisans du Monde](#) (Francia)
2. Associazione polacca del commercio equo e centro giovanile (Polonia)
3. Wereldwinkel Rotterdam Centrum (Paesi Bassi)
4. Weltladen (Austria)

Inoltre, abbiamo chiesto ad altri tipi di organizzazioni del Terzo Settore (basate sulla sostenibilità, sulla vendita al dettaglio e sull'equità economica) riguardo al loro processo per confrontare se ci sono differenze nei loro processi di reclutamento.

Ci sono state due caratteristiche principali riguardo alla selezione di queste organizzazioni del terzo settore non fair trade:

1. Il tipo di organizzazione:
 - a. Sostenibilità.
 - b. Equità economica.
 - c. Vendita al dettaglio di beneficenza.
2. La dimensione dell'organizzazione in termini di volontari:
 - a. Meno di 20 volontari.
 - b. Più di 20 volontari.

Queste organizzazioni, collaboratori strategici in questa ricerca sono state:

1. Belgio: [CNCD 11.11.11](#), [Les Petits Riens](#) e [SOS Faim](#).
2. Italia: [Amnesty International Italia](#)
3. Spagna: [Koopera](#), [Ola sin plástico](#), [Oiko Credit Euskadi](#) e [Fashion Revolution Euskadi](#).

Ci piace ringraziare in modo speciale la Plataforma de Voluntariado de España, per il loro aiuto e disponibilità verso questo progetto.

6.1 I ruoli dei volontari nel Negozio del Commercio Equo e Solidale nel processo di reclutamento



Provenendo dal WP1, abbiamo diversi ruoli di volontariato nel settore del commercio equo e solidale e in questa fase abbiamo chiesto ai partner e ad altre organizzazioni di commercio equosolidale informazioni su questi ruoli.

In generale, all'interno delle organizzazioni di commercio equosolidale esistono diversi modelli di reclutamento, e il peso degli attori coinvolti nel processo varia da un'organizzazione all'altra.

I due ruoli principali nel processo di reclutamento sono il responsabile delle risorse umane e il responsabile del negozio o il team di coordinamento del negozio.

Approfondiremo questo argomento nella sezione relativa al reclutamento.

La figura del responsabile delle risorse umane gioca un ruolo fondamentale nel processo di reclutamento; questa persona può essere un ruolo individuale o il responsabile del negozio che assume questo ruolo, o anche il team di coordinamento del negozio. Queste persone sono quelle che hanno le informazioni su ciò di cui l'organizzazione e il negozio hanno bisogno e cosa sta cercando il futuro volontario.

La definizione concordata tra i partner di commercio equosolidale su questo ruolo è:

Manager delle Risorse Umane

Il volontario HR deve conoscere non solo il settore del commercio equo e solidale, i produttori coinvolti e come opera il negozio, ma anche l'intero processo di reclutamento, fin dall'inizio:

- Conoscenza delle esigenze specifiche del negozio.
 - Questa parte implica una comunicazione aperta e frequente con il team del negozio.
- Gli strumenti all'interno delle organizzazioni per farlo e come utilizzare questi strumenti:
 - Come il negozio attira volontari: modi e mezzi
 - Come pubblicare un annuncio di reclutamento nelle piattaforme utilizzate dall'organizzazione.
- Come stabilire il primo contatto con i candidati
- Come effettuare lo screening dei candidati.
- Come condurre un primo incontro efficace.
- Come integrare il nuovo volontario dopo che entrano le parti (candidato volontario e squadra di volontari) accettano di lavorare insieme.



6.2 Reclutamento di volontari in altre organizzazioni del terzo settore

La raccolta delle informazioni su questa parte ha dato a questo studio una conclusione simile a quella per le organizzazioni di commercio equosolidale. Nelle altre organizzazioni del terzo settore i ruoli che fanno parte del processo (responsabile Risorse Umane,..) sono solitamente gli stessi. La differenza principale è il tipo di ruolo che stanno cercando.

A seconda dell'organizzazione e della sua struttura, ci sono anche occasioni in cui le organizzazioni lasciano il reclutamento dei volontari alla loro organizzazione ombrello e fino al momento dell'accoglienza di persona, non hanno contatti con i volontari.

Strumenti per attirare volontari

In questo ambito esistono molte somiglianze negli strumenti utilizzati dalle diverse organizzazioni, di commercio equosolidale e non. Esiste una vasta gamma di strumenti che possono utilizzare.

I partner del progetto hanno concordato una classificazione dei diversi modi per attirare volontari, composta da cinque categorie:

	Diretto	Indiretto
Strumenti digitali	Modi di comunicazione diretti, come la presentazione delle offerte di volontariato tramite videochiamate.	Modi di comunicazione non diretti che coinvolgono strumenti digitali come annunci su pagine web o sui social media.
Strumenti non digitali	Modi di comunicazione diretti come parlare con i clienti in negozio e partecipare a eventi esterni.	Modi di comunicazione non diretti che utilizzano elementi fisici, come poster, volantini, calamite o grembiuli.

Strumenti digitali indiretti

- 1. Sito web dell'organizzazione:** le grandi organizzazioni, di solito, hanno un sito web dove pubblicano le offerte di lavoro nei diversi negozi. Anche alcune piccole organizzazioni.

Questi annunci di reclutamento solitamente contengono il nome del ruolo, il compito richiesto al volontario se necessario e le competenze hard e soft.

Da qui il candidato potrà inviare il proprio curriculum tramite form o via e-mail.

- 2. Newsletter:** Le newsletter vengono utilizzate per attirare volontari in tutti i tipi di organizzazioni (grandi/piccole, commercio equosolidale/altro).
- 3. Altri portali:** Nel Terzo Settore esistono portali web specifici per pubblicare annunci di reclutamento. Questi portali funzionano in modo simile a un portale di ricerca di lavoro, in cui il candidato crea un account e invia il proprio interesse alle organizzazioni che ha scelto.

Sia le organizzazioni grandi che quelle piccole, di commercio equosolidale o altro, utilizzano questi portali.

Alcuni di questi portali offrono lavori di volontariato e annunci di lavoro retribuiti.

Abbiamo raccolto dati su questi portali nei tre paesi partner del Commercio Equo e Solidale, ecco alcuni esempi:

Italia:

- Volontari per un giorno
- Romaltruista



Belgio:

- [La Plateforme francophone pour le Volontariat](#)
- [Regala una giornata](#)

Spagna:

- [Haces Falta](#)
- [Voluncloud](#)

Il modo di utilizzarli come organizzazione è, spesso, facile da usare, il che significa che il portale guiderà la persona attraverso il processo:

- Crea un account come organizzazione.
- Con un'e-mail aziendale e tutti i dati dell'organizzazione
- In alcuni portali possiamo creare un account per squadra o negozio.
- Poi arriva il processo per pubblicare un annuncio di reclutamento.

Una volta che l'organizzazione ha pubblicato un annuncio di reclutamento, le candidature inviate arrivano al profilo dell'organizzazione per effettuare il follow-up.

4. Social media:

Tutti i tipi di organizzazioni utilizzano diversi social media per attirare nuovi volontari. La ricerca ha rilevato due tipi di reclutamento pubblicitario:

- Generale, un appello per avere più volontari
- Specifico, per ruolo da svolgere

Il formato utilizzato varia a seconda del social media utilizzato:

- Immagine
- video
- Testo
- Misto: con video e testo oppure video e immagini

La modalità di contatto, se il social utilizzato lo consente, solitamente troviamo:

- Un collegamento al post al sito web dell'organizzazione
- Un DM attraverso quel social media
- Via Posta Elettronica.

Nelle organizzazioni del commercio equo e solidale, di solito ogni negozio ha i propri profili sui social media e li pubblica le proprie esigenze ai volontari, per raggiungere i follower locali.

Strumenti indiretti non digitali

Questi strumenti possono essere utilizzati nei negozi del Commercio Equo e Solidale così come in qualsiasi evento dal vivo:

- Tramite manifesto o volantino, solitamente generico.
- Il volontario indossa gadget distintivi che dicono di essere volontario, come calamite, grembiuli, card...



Strumenti digitali diretti

Sessioni informative on-line

Sessioni informative organizzate dai dipendenti dell'organizzazione per spiegare le missioni dell'organizzazione e il loro programma di volontariato. Questo tipo di sessione informativa viene effettuata online attraverso una piattaforma di videochiamata.

Strumenti diretti non digitali

1. Passaparola:

- Tramite i volontari che parlano con i loro parenti e clienti. Questo è il modo più efficace per reclutare nuovi volontari.
- In negozio ed eventi con i clienti
- In modo non formale e in un ambiente con i parenti.

Questo modo potrebbe essere chiamato “branding del volontario”, sono orgogliosi di essere un volontario quindi raccontano la loro esperienza e motivano altre persone a far parte dell'organizzazione.

2. Sessioni informative di persona

Sessioni informative, organizzate dai dipendenti dell'organizzazione per spiegare le missioni dell'organizzazione e il loro programma di volontariato.

3. Eventi speciali

Il team/negoziò può organizzare eventi specifici, ad esempio:

- Colloquio informativo con testimonianze e video con le merendine del commercio equo e solidale
- Colazione dell'Organizzazione
- Giornata di festa con un programma di eventi e spettacoli durante tutta la giornata
- Degustazione di cioccolato
- Laboratorio del caffè...

Questi eventi sono organizzati principalmente da volontari.

Coinvolgimento di terzi

1. Eventi dell'organizzazione di volontariato:

Programmi ed eventi specifici gestiti da organizzazioni di volontariato.

2. Associazioni di nuovi arrivati come richiedenti asilo e rifugiati.

3. Programmi universitari: con accordi specifici tra l'organizzazione e le università, come lo sviluppo di una campagna di comunicazione per attirare nuovi volontari.

4. Volontariato corporativo:



Attraverso piattaforme di terze parti: hanno un hub che genera conversazioni tra ONG e imprese per offrire un lavoro di volontariato ai propri dipendenti. Come parte della loro responsabilità sociale d'impresa (CSR).

6.3 Processo di reclutamento

In questo ambito, nella procedura, non vi è alcuna differenza sostanziale tra organizzazioni di commercio equosolidale e non.

Le fasi comuni:

1. Primo contatto:

Ci sono due modi in cui il candidato volontario può avvicinarsi all'organizzazione del commercio equo e solidale:

- Direttamente attraverso il negozio o il team shop (passaparola) questa modalità porta direttamente ad organizzare il primo incontro per parlare delle motivazioni della persona.
- Attraverso l'organizzazione mantello, il sito web, i social media, gli eventi...:
 - Primo contatto con il candidato, via e-mail o telefono.
 - Questo primo contatto serve per fissare o meno un colloquio, a seconda della prima conversazione con il candidato-volontario.

2. Primo incontro:

Obiettivi di questo primo incontro di persona:

- Raccogli informazioni per vedere se le nostre offerte di volontari corrispondono alle aspettative dei volontari.
- Guidali verso un'altra attività/organizzazione in cui potrebbero essere più utili a causa del loro profilo.
- Informare sull'organizzazione e sulle offerte di volontariato.
- Risolvi eventuali dubbi che potrebbero avere.

In questo incontro il reclutatore:

- Presentare l'organizzazione.
- Esplora la motivazione per il volontariato e l'offerta specifica.
- Spiegare la posizione per chiarire meglio eventuali dubbi.
- Specificare la loro disponibilità e impegno di tempo.
- Esplorare la loro formazione, esperienza e competenze/capacità.

Concludere la riunione spiegando i passaggi successivi.

3. La decisione:

Questa decisione viene da entrambe le parti: l'organizzazione e il futuro volontario. In questa parte dello studio vedremo dalla parte dell'organizzazione e della gestione dei passi successivi.



I criteri per valutare il candidato saranno collegati alla descrizione del ruolo. Una volta presa la decisione, viene chiamato il candidato volontario per comunicargli la risposta.

In alcune organizzazioni la decisione è arrivata dopo un periodo di prova, in modo che il candidato possa verificare se i compiti e l'impegno richiesti sono adeguati alle sue aspettative. Allo stesso tempo, l'organizzazione può vedere se il volontario si adatta alla squadra.

Le persone coinvolte

Oltre al candidato, sono coinvolte diverse persone ed è qui che troviamo le differenze più significative tra le organizzazioni del di commercio equosolidale.

Anche se in ogni organizzazione i volontari svolgono un ruolo nel processo di reclutamento, questo ruolo è, più o meno, guida durante tutto il processo.

I ruoli prevedono:

- Personale retribuito dall'organizzazione.
- Responsabile delle risorse umane volontario, se l'organizzazione ha questo ruolo.
- Coordinatore del negozio volontario/responsabile dei volontari/team di coordinamento del negozio.

6.4 Buone pratiche e miglioramenti al reclutamento

Le organizzazioni partner del commercio equo e solidale hanno riflettuto su quelle che considerano le migliori pratiche nel processo di reclutamento e sugli aspetti da migliorare nel processo.

Italia: Altromercato

Esistono buone pratiche per due organizzazioni di Altromercato: Ex Aequo e La Bottega Solidale.

Buone pratiche:

Nell'attirare volontari:

- **Strumenti digitali indiretti:** campagne sui social media, quella denominata: Fake News:
 - Sfatare i miti sui volontari nelle organizzazioni del commercio equo e solidale. Tutti possono fare volontariato.
 - Mostra compiti diversi.
 - Tono ironico
 - Inclusione utilizzando termini senza genere.
- **Strumenti diretti non digitali:** parlare delle organizzazioni e del loro lavoro in ogni incontro, pubblico o scolastico.

Cose da migliorare:

- **Strumenti digitali indiretti:** Campagne sui social media: qualità tecnica e diffusione delle campagne.
- La necessità di procedure che aiutino le organizzazioni soprattutto nella prima fase; l'attrazione di nuovi volontari.

Belgio: Oxfam Magasins du Monde

Buone pratiche:

- Un volantino/un piccolo testo sulla porta che dice "Il negozio oggi è chiuso per mancanza di volontari..." o "Abbiamo bisogno di un contabile volontario..." per esempio (ha lavorato secondo alcune funzioni)
- Boost su Facebook (post a pagamento)
- Modulo da compilare sul nostro sito.
- VIA asbl: collaborazione informale con un'organizzazione che lavora con rifugiati e richiedenti asilo.
- SOS Faim: un'altra organizzazione con gli stessi nostri valori che non propone volontariato regolare. OMM è in contatto con il coordinatore dei volontari di SOS Faim e lui può reindirizzare le persone a OMM se cercano volontariato regolare.
- Segnaletica nelle strade (come per i ristoranti)
- La scoperta di sessioni di smistamento di abiti usati ha portato persone diverse e molte di loro hanno voluto tornare di nuovo.
- Reclutamento informale tramite passaparola da parte dei volontari attuali
- Alcune azioni/stand che presentano il volontariato in eventi (come la colazione annuale locale di Oxfam).

Cose da migliorare:

- Sessione informativa: pochissimi partecipanti, forse perché la promozione era contemporanea alla promozione di un grande evento che OMM stava facendo.
- Azioni che presentano il volontariato nei grandi festival (musicali).

Risultati contrastanti

- Post su piattaforme dedicate al reclutamento di volontari: non funziona sempre, dipende dall'offerta.

Spagna: Fundació Oxfam Intermón

Buone pratiche:

- L'inserimento di nuovi canali di diffusione delle offerte ai volontari, come i social media, con campagne specifiche.
- Hacesfalta.com, in questa piattaforma online è presente una parte a pagamento, dove è possibile inviare una newsletter mirata al proprio data base formato da persone interessate al Terzo Settore.
- Processo di attrazione del volontario: effettuare un primo screening dei candidati per assicurarsi che sappiano cos'è il volontariato con noi, questa pratica rende più efficiente il processo sia per i volontari che per l'organizzazione.
- La figura di un HR Manager volontario.
 - Contatto diretto con i volontari dello stesso ruolo nei diversi negozi/città.

Cose da migliorare:

- Strumenti e criteri per effettuare il follow up dei volontari.

7. Accoglienza dei volontari (A9)

Questo documento si propone di indagare le diverse condizioni e caratteristiche che le realtà del commercio equo e solidale devono garantire per accogliere, gestire e valorizzare l'esperienza di volontariato. Costruire ambienti accoglienti non è un compito facile, richiede tempo, competenze e una pianificazione chiara. Questo rapporto studia i diversi approcci scelti dall'organizzazione partner del commercio equo e solidale in Spagna, Belgio e Italia. I dati sono stati raccolti attraverso un questionario rivolto ai responsabili nazionali del commercio equo e solidale nei tre paesi. Nel caso dell'Italia, dove ogni negozio lavora secondo un modello diverso, anche pochi volontari sono stati coinvolti nell'indagine. Successivamente, tutti i dati raccolti sono stati discussi online (12/12/2022) e faccia a faccia durante l'incontro a Roma (18/01/2023).

Questo rapporto rappresenta un primo passo nella creazione di organizzazioni di accoglienza. L'argomento è stato affrontato partendo dai seguenti punti chiave:

- Definizione di organizzazione accogliente
- Processi
- Persone coinvolte
- Eventi
- Formazione
- Supporto/tutoraggio sul lavoro
- Accordo di volontariato/introduzione di responsabilità
- Politica di non discriminazione
- Valorizzare i volontari
- Motivi di abbandono
- Strumenti di monitoraggio

Il questionario completo è disponibile nell'allegato 1.

7.1 L'organizzazione dell'accoglienza

La prima domanda che abbiamo affrontato riguardava le condizioni e le caratteristiche che le realtà del commercio equo e solidale devono garantire per:

**accogliere, gestire e valorizzare
l'esperienza di volontariato**

Queste sono anche parole chiave e approcci metodologici. L'esperienza di volontariato è il centro del lavoro e per migliorarla è importante lavorare sull'accoglienza, gestione e sviluppo di strumenti e servizi per i volontari. L'obiettivo è costruire ambienti accoglienti in grado di valorizzare le competenze dei nuovi volontari per il settore del commercio equo e solidale e per il terzo settore in generale.

Per iniziare a progettare le caratteristiche chiave di un'organizzazione accogliente, dovremmo concentrarci su tre elementi come:

1) **PROCESSO**: l'accoglienza è un processo continuo



2) **COMUNICARE**: avere chiarezza nei compiti e nelle aspettative

3) **ASCOLTO**: un'organizzazione accogliente dovrebbe tenere conto **delle competenze, dei desideri e della disponibilità del volontario**

Il processo di accoglienza inizia dal '**primo contatto**'. Questo è importante per garantire che i volontari trovino il loro posto nell'organizzazione e possano sentire che il loro contributo è apprezzato e apprezzato. Ogni organizzazione ha una procedura diversa ma gli elementi chiave sono:

1) **conoscere il volontario**

2) **far conoscere al volontario l'organizzazione e il suo ruolo**

Altri elementi importanti sono:

- **Calorosa accoglienza**: invitare il nuovo volontario **a prendere parte alle** riunioni, ai gruppi WhatsApp e ad altri incontri informali come feste di compleanno, ecc...
- **Pacchetto di benvenuto**: le informazioni di base relative alla formazione, al supporto logistico e alle condizioni legali per un'attività di volontariato.
- **Incontro nel mezzo**: essere in grado di adattare le opportunità di volontariato ai volontari (principio delle porte aperte).

Strumenti

strumenti/azioni più importanti ed efficaci che le organizzazioni hanno adottato per supportare i volontari sono:

- **Calorosa accoglienza**
- **Tutoraggio**
- **Formazione**
- **Riconoscimento/valorizzazione**
- **Feedback**
- **Area dedicata online**

Il processo di selezione e abbinamento

"Non hai mai una seconda possibilità per fare una prima impressione."

Una buona corrispondenza tra le competenze e le aspettative dei volontari e i requisiti del progetto è la chiave più essenziale per un lavoro di volontariato di successo. Ciò richiede non solo una chiara consapevolezza e comunicazione delle competenze necessarie, ma anche un intenso processo di selezione per scoprire se il volontario e il progetto si integrano. Spesso, i collocamenti di volontari richiedono compiti speciali come l'insegnamento che necessitano di formazione e qualifiche specifiche. È compito delle agenzie selezionare solo i candidati dotati di competenze e qualifiche oppure fornire loro la formazione necessaria.

Ciò richiede una descrizione del lavoro individuale che indichi le aspettative del progetto che dovrebbe essere a disposizione anche del richiedente.

Le agenzie responsabili dovrebbero avere almeno un processo di selezione di base, compreso il contatto personale con i candidati.

From Responsible Volunteering project

Questo testo rappresenta un esempio che sottolinea l'importanza di avere un'idea chiara di ciò che i volontari devono fare ma allo stesso tempo deve essere garantito il principio delle porte aperte: tutti sono i benvenuti in qualsiasi momento, è solo questione di trovare il compito migliore per tutti. L'equilibrio tra inclusività ed efficienza è una delle maggiori sfide della teoria della gestione del volontariato.

Selezione

Qui nei riquadri presentiamo due esempi di processo di selezione in Spagna e Belgio. In Italia non è stato possibile perché ogni negozio/associazione ha una procedura e una metodologia diversa.



BELGIO

Azioni di accoglienza: questo processo dura 3 mesi.

Il processo di accoglienza dei nuovi volontari è descritto nel loro processo di accoglienza (destinato ai team di volontari). Tuttavia, ogni squadra adatta questo processo a seconda di ciò che è più adatto a loro.

Il modo più comune per accogliere un nuovo volontario sarebbe:

Un volontario del team si mette in contatto per organizzare un primo incontro con il candidato.

Dopo il primo incontro 3 mesi di prova/formazione in negozio.

L'équipe consegna al nuovo volontario il documento di benvenuto. Dopo la prova di 3 mesi, questi volontari sono ufficialmente volontari "attivi" nel team.

SPAGNA

Azioni di accoglienza: questo processo dura un mese.

Supporto nell'accesso e nella compilazione del modulo di volontariato online

Piattaforma Reaccionamos, uno spazio che contiene tutta la documentazione e le informazioni necessarie per lo svolgimento del volontariato

ISTITUZIONALE Formazione iniziale

Spiegare la composizione e il funzionamento del TEAM

Presentazione al resto del team sia virtualmente (e-mail, WhatsApp) che di persona (ad es. prossima riunione, turno di officina).

Persone coinvolte

Chi sono le principali persone coinvolte nell'accoglienza dei nuovi volontari? Esistono diversi tipi di profili coinvolti nella gestione e nel supporto dei volontari. Nell'elenco sottostante riportiamo i ruoli principali. Comunque, tutti i partner hanno affermato che la relazione più importante è tra i volontari stessi.

Gli altri ruoli che possono essere svolti da personale retribuito o volontari sono:

- Manager delle Risorse Umane
- Gli Ufficiali Tecnici
- Sottogruppo "Volontario dinamico".



- Dipendente
- volontari che assistono la persona appena arrivata

Corsi di formazione

La formazione è un pilastro di ogni piano di sostegno al volontariato. Qui spieghiamo i due esempi di Spagna e Belgio.

SPAGNA

Il programma di formazione si basa su due pilastri:

1. Corso online: Corso di benvenuto per nuovi volontari:

A proposito di Oxfam

A proposito di Oxfam Intermón. Essenziale sapere chi è l'organizzazione, cosa fa e come opera.

Informazioni sul commercio equo e solidale e sui diversi prodotti venduti nei nostri negozi FT.

Le organizzazioni nei negozi del FT.

Questo corso di formazione si svolge in una piattaforma online, chiamata REACCIONAMOS, dove hanno accesso a questa formazione e ad altre informazioni come i gruppi di produttori, i prodotti che abbiamo e altre informazioni riguardanti il lavoro quotidiano nei negozi FT.

2. La formazione "In Bottega":

Chi: il compagno di turno

Come: esiste una guida che il compagno di turno deve rispettare su come funziona il negozio.

Durata: un mese

BELGIO

Il corso “Discover Oxfam-Magasins du monde” è altamente raccomandato a tutti i nuovi volontari in quanto spiega i valori, le missioni, il modo di lavorare di Oxfam-Magasins du monde e i principi del commercio equo e solidale.

Ogni semestre c'è una nuova agenda di formazione con diverse opportunità per i volontari.

Per i nuovi volontari:

Scopri Oxfam-Magasins du monde.

Per le persone che fanno parte del sottogruppo “volontario dinamico”:

Vengono organizzati diversi percorsi formativi legati al ciclo del volontariato (quelli proposti cambiano ogni semestre):

Reclutamento di volontari

Trasmissione della conoscenza

Accoglienza nuovi volontari

Gestione delle relazioni

Comunicazione non violenta (organizzazione esterna che guida questa formazione)

Presentare e vendere prodotti

Altre opportunità di formazione vengono offerte ai volontari a seconda dei progetti. Ad esempio, il **Climate Fresk** (<https://climatefresk.org>) è stato proposto (per i volontari e gli esterni dell'OMM) lo scorso settembre 2022.

7.2 Riconoscere e valorizzare il volontariato

I volontari non iniziano perché si aspettano una ricompensa, ma è importante che la tua organizzazione o gruppo celebri e valorizzi ciò che i volontari hanno fatto. Riconoscere il contributo fornito dai volontari dimostra che la tua organizzazione o gruppo apprezza il loro contributo e impegno. Fare questo può aiutare i volontari a sentirsi apprezzati e supportati. Se i volontari si sentono apprezzati, è più probabile che restino nella tua organizzazione. Non deve costare molto, ma deve essere regolare, personale e non favorire un numero limitato di volontari.

From Volunteering Scotland

Ecco alcuni strumenti per valorizzare e riformulare l'impegno del volontariato:

- **rapporto annuale** sui volontari
- Rilasciare certificazione del fatto che sono volontari o che hanno fatto volontariato
- Festeggiandoli il 5 dicembre
- Includerli in tutto il processo decisionale: membri del consiglio e nelle assemblee generali
- **inviare lettere per ringraziarli**
- offrendo sconti
- Incontri con l'amministratore delegato
- **Organizzazione di incontri a livello locale e regionale**
- Includerli nella costruzione delle campagne
- **DOC: Il riconoscimento dei volontari (MOM)**

Rimangono perché

Questo è un elenco dei motivi per cui decidono di rimanere nell'organizzazione:

- **Credono** in ciò che fa l'organizzazione e che con il loro contributo contribuiscono a costruire un mondo più giusto
- Godono
- Vogliono lottare contro le disuguaglianze
- Sono fedeli all'organizzazione
- Vogliono avere un impatto sui paesi più poveri
- Si sentono utili
- Vogliono rimanere attivi dopo aver smesso di lavorare
- Vogliono lavorare in una squadra che condivide gli stessi valori sociali
- Vogliono "cambiare" il mondo
- Hanno bisogno del contatto sociale
- **Sentono di poter dare un contributo** per rendere il commercio internazionale più giusto
- Trovano un **ambiente familiare** con altri volontari

- Potrebbero anche avere l'opportunità **di incontrare persone** che fanno parte di organizzazioni di produttori

Se ne vanno perché

- Per motivi legati **alla disponibilità**. Personale o professionale
- Sono troppo vecchi.
- L'attività di volontariato è troppo impegnativa.
- Non hanno più tempo.
- **Non credono** più al progetto.
- Soffrivano di conflitti all'interno della squadra, con altri volontari o dipendenti dell'organizzazione
- Si annoiano perché in alcuni negozi ci sono pochi clienti.
- A causa della stanchezza spesso legata ad una routine ripetitiva
- Per altri impegni che non consentono di garantire tempo per il volontariato

7.3 Conclusione

Questa ricerca ci ha permesso di analizzare la struttura e i molteplici valori che definiscono un'organizzazione come organizzazione accogliente. Questa ricerca si basa sull'esperienza delle tre organizzazioni nazionali del commercio equo e solidale in Italia, Spagna e Belgio. Dai dati raccolti possiamo dire che gli elementi più importanti sono:

1. **Comunicazione**
2. **Formazione**
3. **Valorizzare**

Tutti i partner concordano nel riconoscere questi tre elementi come un fattore chiave per un'organizzazione inclusiva e accogliente. Tuttavia, gli strumenti e le strategie di attuazione sono diversi e ciascun partner lamenta una difficoltà nel mantenere i volontari coinvolti e motivati.

Partendo dai dati e dalle informazioni raccolte il partenariato dovrà lavorare sulla valorizzazione dell'esperienza dei volontari, raccogliendo strumenti e rivedendo o integrando il percorso in atto. La ricerca sottolinea che i volontari potrebbero essere maggiormente coinvolti nella progettazione e pianificazione degli strumenti e dei servizi a loro rivolti. Mantenere i valori al centro dell'attenzione e progettare servizi e strumenti partendo dai bisogni dei volontari, questa dovrebbe essere la strada da intraprendere.